



	Déni	Colère	Abattement et négociation	Essai / Quête de sens	Acceptation
Comportement	Absence de réaction ou au contraire l'individu "est en boucle"	Questionnements. L'individu est gagné par la peur, il projette les scénarios négatifs, se remet en question.	Abattement, nostalgie, dernières tentatives de résistance, chantage	Regain d'énergie, quête d'intérêt pour la solution, regard vers l'avenir	Satisfaction, énergie retrouvée, réapparition de rituels, création de process
Indices	"C'est pas vrai !" "C'est pas le moment" "Il ne manquait plus que ça"	"Je ne comprends pas, c'est du gaspillage" "C'est une perte de temps" "Qu'est-ce qui ne va pas ?" "Comment va-t-on faire?" "Je n'y arriverai pas, c'est pas pour moi"	"On en a pas besoin" "Si c'est déjà décidé ...", "Donnez-moi du temps" "On essaye mais si ça ne marche pas on reprend les anciens outils"	"Maintenant que c'est décidé ..." "On perd pas grand chose à essayer" "S'ils disent que ça marche on peut bien essayer" "On va tester et on verra"	"C'est n'est pas compliqué en fait" "Si on m'avait montré ça plus tôt" "Je passe quand même moins de temps sur la saisie, il n'y a pas photo" "On s'en fait une montagne"
Élément de réponse pour le Sponsor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se montrer sûr de sa décision ✓ En expliquer le bien, les causes, les objectifs ✓ Se montrer à l'écoute et attentif ✓ Informer par différents moyens : réunions, supports ... <p>Ex : Faire une annonce générale suivi d'un échange libre. Donner la possibilité de s'exprimer individuellement (planifier de courts entretiens, questionnaire anonyme...), mettre à disposition des supports papiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guide ✓ Écouter attentivement sans tenter de raisonner ✓ Faire le point sur tous les doutes et peurs collectivement puis individuellement <p>Ex : Proposer des entretiens individuels ou en petit groupe et faire une démo pour souligner les gains. Expliquer la ligne de conduite, la feuille de route. Continuer d'échanger tant qu'une gêne ou une résistance persiste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se montrer bienveillant, attentif et patient <p>Ex : Continuer de proposer des échanges, partager des retours d'expérience de cabinets qui ont les mêmes problématiques. Lorsque le collaborateur commence à négocier, s'ouvrir : l'encourager, proposer des formations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encourager la dynamique ✓ Accorder du temps à l'essai ✓ Être bienveillant sur les éventuelles erreurs <p>Ex : Lancer un essai et suivre les résultats en se félicitant des gains. Trouver une solution ensemble pour les points à améliorer, être patient dans la prise en main de l'outil pour ne pas décourager l'individu et reste de l'équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Souligner les efforts réalisés, les compétences développées ✓ Rester positif ✓ Se fixer de nouveaux objectifs communs atteignables <p>Ex : Faire une réunion / un point avec des résultats concrets, souligner la montée en compétence, faire partager son ressenti à chacun et chercher des solutions aux bémols qui peuvent exister.</p>